



ISSN : 1412 - 7741

# **Purna Iswara**

**Jurnal Ekonomi - Manajemen**

**Vol. 4 No. 1. Februari 2010**

# ANALISIS YANG MEMPENGARUHI KEPUASAAN PEMAKAI DALAM PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI PADA PT. PHILIPS INDONESIA SURABAYA

Oleh

**Erna Sulistiyowati**

Progdi Akuntansi UPN "Veteran" Jawa Timur

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, komunikasi pemakai dan struktur organisasi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pemakai di PT. Philips Indonesia Surabaya

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode sampling jenuh / sensus dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 38 orang. Variabel bebas yang digunakan adalah dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, komunikasi pemakai dan struktur organisasi sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Untuk menjawab perumusan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian, analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, komunikasi pemakai dan struktur organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai, sehingga hipotesis penelitian teruji kebenarannya, dan variabel bebas yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi di PT. Philips Indonesia Surabaya adalah dukungan manajemen puncak

**Keywords :** *Dukungan Manajemen Puncak, Partisipasi Pemakai, Komunikasi Pemakai, Struktur Organisasi Kepuasan Pemakai Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi*

## PENDAHULUAN

Perubahan dan perkembangan yang cepat dewasa ini dapat mempengaruhi sistem informasi, hal itu tampak pada kebutuhan dan persepsi manajerial, lingkungan usaha dan teknologi informasi. Banyak manajer kini menyadari bahwa mereka membutuhkan informasi yang lebih relevan dan tepat waktu untuk pengambilan keputusan. Dibeberapa perusahaan mereka merasakan bahwa informasi keuangan yang disediakan oleh sistem informasi perusahaan tidak lagi memadai untuk memenuhi semua kebutuhan perusahaan. Hal ini membuktikan sistem informasi adalah komoditas vital bagi perusahaan.

Sistem informasi berkembang selama masa hidup suatu perusahaan. Artinya suatu sistem informasi yang baru (atau paling tidak yang telah ditingkatkan mutunya secara besar-besaran) akan menggantikan sistem yang sedang digunakan jika tidak memadai lagi. Karena setiap sistem informasi mempunyai siklus hidup yang tertentu, maka pengembangan sistem merupakan suatu kegiatan siklikal (bersiklus) yang terdiri dari beberapa tahap dimulai dengan perencanaan sistem, analisis sistem, pengkajian dan pemeliharaan sistem, implementasi sistem dan diakhiri dengan pengoperasian sistem.

Kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara sistem analis, pemakai (*user*), sponsor dan costumer. Pengembangan sistem informasi memerlukan suatu perencanaan dan implementasi yang hati-hati untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan (*resistance to change*). Karena perubahan sistem manual ke sistem komputerisasi tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional. Untuk menghindari adanya penolakan terhadap sistem yang dikembangkan, maka diperlukan partisipasi dari pemakai. Partisipasi pemakai pada tiap pengembang sistem informasi tentunya akan berpengaruh pada tingkat kepuasan pemakai sistem yang dikembangkan.

Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem informasi menurut Ives et al (1983) dan Elfreda Aponia Dau (2004) menyatakan bahwa kepuasan pemakai mengungkapkan kesesuaian antara harapan seseorang dan hasil dengan yang diperolehnya, karena ia turut berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi

Fungsi sistem informasi dalam suatu organisasi adalah sebagai alat bantu pencapaian tujuan melalui penyedia informasi. Peranan paling penting dalam organisasi tetaplah manusia sebagai penentu keputusan. Peranan teknologi dalam suatu sistem informasi, pada intinya adalah sistem informasi sebagai pengganti kerja manusia. Dan dalam pengembangan sistem hal penting yang harus diperhatikan adalah faktor manusia.

Dalam tahap perencanaan dan perancangan sistem informasi seharusnya lebih memperhatikan faktor manusia tersebut, sebab seandainya dalam tahapan tersebut yang diperhatikan adalah peran teknologinya saja, maka akan muncul permasalahan baru dari faktor manusia tersebut seperti timbulnya ketidakpuasan dalam pekerjaan yang tentu saja akan sangat merugikan organisasi tersebut.

Manajer puncak suatu perusahaan adalah para eksekutif pada puncak organisasi perusahaan yang bertanggung jawab atas kelangsungan hidup dan kesuksesan perusahaan. Dalam suatu perusahaan besar, manajer puncak dapat menjadi penyusun strategi, pembangun organisasi dan pemimpin personal. Disamping itu manajer puncak tidak hanya berfungsi sebagai pemberi perintah tetapi berfungsi sebagai mediator dan motivator yang baik yang mempunyai kecakapan dalam pendidikan dan motivasi karyawan serta mengevaluasi kerja mereka. Mengingat perannya yang sangat penting sebagai penyusun strategi perusahaan, dukungan manajemen puncak merupakan faktor yang penting dalam penerapan teknologi informasi dan berpengaruh pada kesuksesan pengembangan sistem informasi dan lebih khusus lagi pada perencanaan sistem informasi.

Dukungan dan keterlibatan manajemen puncak ini memegang peranan yang penting dalam setiap siklus pengembangan sistem dan keberhasilan implementasi sistem informasi. Dukungan tersebut penting tidak hanya alokasi sumber daya yang diperlukan untuk pengembangan tersebut, namun penting bagi strong signal bagi karyawan bahwa perubahan yang dilakukan merupakan suatu yang penting. Selain itu juga memiliki kekuatan dan pengaruh untuk mensosialisasikan pengembangan sistem informasi, yang memungkinkan pemakai untuk berpartisipasi dalam setiap tahap pengembangan sistem dan ini akan berpengaruh pada kepuasan pemakai, oleh karena itu, partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem akan meningkat dengan adanya dukungan dari manajemen puncak. Selain dengan adanya dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai juga dapat mempengaruhi kepuasan pemakai. Hubungan ini perlu dilakukan pada fase proses pengembangan sistem informasi yang berbeda-beda. Apabila pemakai berkomunikasi secara efektif akan memudahkan pertukaran informasi yang sangat penting sekali bagi penentuan kebutuhan sistem dan keberhasilan usaha pengembangan sistem informasi.

Struktur organisasi perusahaan baik desentralisasi atau sentralisasi juga akan mempengaruhi tingkat kebutuhan akan informasi yang perlu disediakan dalam suatu perusahaan. Perbedaan struktur organisasional akan mengakibatkan terjadinya perbedaan dalam kebutuhan akan informasi karena tugas dan tanggung jawab yang dihadapi berbeda.

### **Hubungan antara Dukungan Manajemen Puncak dengan Kepuasan Pemakai**

Dukungan manajemen puncak diantaranya dalam hal penyediaan sumber daya dan pemberian motivasi. Dengan dukungan tersebut para pekerja ( pemakai ) akan merasa yakin bahwa sistem informasi yang dikembangkan akan terus berjalan dengan lancar sehingga para pemakai akan merasa puas dengan bekerja di dalam lingkungan sistem tersebut. Manajemen tingkat atas memegang peranan penting dalam setiap tahap siklus pengembangan sistem ( *system development life cycle* ) yang meliputi perencanaan, perancangan dan implementasi. Choe (1996) menjelaskan bahwa dukungan manajemen puncak meliputi penyusunan sasaran dan penilaian tujuan, mengevaluasi usulan proyek pengembangan sistem informasi, mendefinisikan informasi dan pemrosesan yang dibutuhkan, melakukan review program dan rencana bahwa dukungan manajemen puncak meliputi jaminan pendanaan dan menentukan prioritas pengembangan sistem.

Jarvenpaa dan Ives (1991) menemukan bukti bahwa dukungan manajemen puncak merupakan faktor penting dalam investasi teknologi informasi dan berpengaruh pada kesuksesan pengembangan system informasi (Lawrence dan Low, 1993 dalam Setianingsih dan Indriantoro, 1998 Szanja dan Scammel, 1993) dan lebih khusus lagi pada perencanaan sistem informasi, (Raghunatan 1998).

Choe (1996) menemukan bukti bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara dukungan manajemen puncak dengan kepuasan pemakai sistem informasi. Penilaian yang dilakukan atas 134 pemakai system informasi dari 32 perusahaan yang berlokasi di Korea. Hasilnya menunjukkan bahwa partisipasi pemakai berhubungan secara signifikan dengan kesuksesan system informasi dimana ada dukungan manajemen puncak yang kuat dalam setiap pengembangan sistem.

### **Hubungan Partisipasi Pemakai Dengan Kepuasan Pemakai**

Pengembangan suatu sistem informasi akan menimbulkan perubahan-perubahan dalam cara kerja suatu organisasi secara keseluruhan, yang didalamnya juga terdapat faktor manusia. Oleh karena itu, pengembangan suatu sistem informasi tidak boleh mengabaikan faktor perilaku manusia sebagai pemakainya. Perancangan sistem harus memasukkan dimensi-dimensi kesesuaian penerimaan teknologi informasi oleh manusia sebagai pemakainya, untuk mengurangi sekecil mungkin hambatan yang ada antara manusia dengan sistem informasi yang dikembangkan. Untuk mencapai hal tersebut, pemakai harus berpartisipasi aktif dalam tahap perancangan sampai tahap penerapan sistem, agar memaksimalkan perubahan yang dibawa oleh pemakai setelah sistem diimplementasikan

Banyak pihak berpendapat bahwa partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akan memberikan dampak positif terhadap organisasi dan memberikan keuntungan ekonomis ( McKeen, dkk, 1994 ) adanya partisipasi dari pemakai juga diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai juga diharapkan dapat meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai, yaitu dengan mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem, memberikan sarana untuk persetujuan dan pemecahan konflik tentang masalah perancangan sistem serta memperkecil adanya

perlawanan terhadap perubahan dari pemakai terhadap sistem informasi yang dikembangkan.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa dengan partisipasi pemakai akan meningkatkan penerimaan sistem oleh pemakai, memperkecil hambatan antar pemakai dengan sistem informasi yang dikembangkan, menjaga hubungan kerja tiap personil tetap berjalan dengan lancar, kebutuhan pemakai akan lebih tercukupi yang pada akhirnya akan memberikan kepuasan para pemakai.

Dengan berpartisipasi secara aktif dalam proses pengembangan sistem informasi, pemakai akan merasa lebih dihargai karena mereka merasa sistem yang diimplementasikan adalah juga dihasilkan dari kerja keras mereka, sehingga dalam proses selanjutnya pemakai akan dapat menerima sistem yang dikembangkan dan mereka akan merasa puas dengan sistem yang diimplementasikan.

### **Hubungan antara komunikasi dengan Kepuasan Pemakai**

Hubungan antara pemakai dan pengembang selalu simbiotik (McKeen, dkk, 1994). Pemakai mempunyai informasi dan pemahaman yang lengkap tentang dinamika lingkungan bisnis, dan pemakai perlu menyampaikan pemahamannya tersebut kepada pengembang untuk selanjutnya pengembang akan mentransformasikannya kedalam sistem informasi yang akan dikembangkan. Setianingsih dan Indriantoro (1998) mengemukakan adanya hubungan yang signifikan antara komunikasi yang efektif dengan kesuksesan pengembangan sistem. Komunikasi pemakai pengembang dapat mempengaruhi kepuasan pemakai. Hubungan ini perlu dilakukan pada fase proses pengembangan sistem yang berbeda-beda. Dalam situasi pemakai dan pengembang berkomunikasi secara efektif dalam memudahkan pertukaran informasi yang esensial bagi penemuan penemuan kebutuhan sistem dan keberhasilan suatu pengembangan sistem (McKeen, dkk, 1994).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan komunikasi yang terbuka antara pemakai akan mengetahui bagaimana sistem yang baru akan mempengaruhi mereka dan pemakai juga akan mengetahui bagaimana posisi mereka selanjutnya dalam sistem informasi yang baru sehingga pemakai akan merasakan kepuasan terhadap sistem yang sedang dikembangkan.

### **Hubungan Struktur Organisasi Dengan Kepuasan Pemakai**

Organisasi yang memiliki kebijakan dan aturan yang memberikan keleluasaan bagi kreatifitas akan meningkatkan efektifitas dalam pengembangan sistem informasi. Struktur organisasi adalah penggambaran cara-cara yang digunakan oleh manajer untuk mengarahkan dan mengkoordinasikan suatu kegiatan perusahaan. Bagan organisasi merupakan diagram yang menggambarkan suatu struktur organisasi yang mengandung kotak yang menunjukan pusat-pusat pertanggung jawaban seorang manajer dan garis yang berhubungan dengan membantu menjelaskan aliran informasi dalam organisasi.

Menurut Robins (2000 : 236-237), struktur organisasi memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan dan kinerja karyawan. Spesialisasi pekerjaan memberikan kontribusi yang besar terhadap kepuasan kerja dan produktifitas karyawan. Beberapa individu menginginkan pekerjaan yang membutuhkan hanya sedikit pemikiran dengan melakukan pekerjaan-pekerjaan rutin . bagi orang-orang ini pekerjaan dengan spesialisasi yang tinggi adalah sumber kepuasan bekerja.

Pada umumnya, organisasi yang kurang tersentralisasi mempunyai jumlah partisipasi pengambilan keputusan yang lebih besar. Dan bukti menunjukkan bahwa

pengambilan keputusan partisipasi berhubungan dengan kepuasan bekerja. Menurut Nicolaou ( 2000 ) pada Jurnal Widya Manajemen dan Akuntansi menyimpulkan formalisasi organisasi berhubungan positif dengan kepuasan pemakai dan efektifitas pengendalian yang keduanya merupakan faktor dari efektifitas sistem informasi akuntansi.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas maka dapat diambil sebuah hipotesis yang dapat menyelesaikan perumusan masalah tersebut. Hipotesis dari perumusan masalah tersebut adalah "Diduga bahwa dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, komunikasi pemakai, dan struktur organisasi mempengaruhi kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi di PT. Philips Indonesia Surabaya

### METODE PENELITIAN

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, komunikasi pemakai dan struktur organisasi dalam pengembangan sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pemakai di PT. Philips Indonesia Surabaya.

Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan metode sampling jenuh / sensus dengan jumlah sampel penelitian sebanyak 38 orang. Variabel bebas yang digunakan adalah dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, komunikasi pemakai dan struktur organisasi sedangkan variabel terikat yang digunakan adalah kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi.

Teknik analisis yang digunakan untuk menjawab perumusan masalah, tujuan dan hipotesis penelitian adalah analisis regresi linier berganda.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Uji Normalitas dan Oulier

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu data mengikuti sebaran normal atau tidak (Sumarsono, 2004: 40). Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov* dan *Shapiro-Wilk*. Adapun hasil dari pengujian normalitas adalah :

**Tabel 1. Hasil Uji Normalitas (1)**

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X1	.279	29	.000	.613	29	.000
X2	.308	29	.000	.752	29	.000
X3	.464	29	.000	.464	29	.000
X4	.435	29	.000	.413	29	.000
Y	.328	29	.000	.569	29	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 1 dapat menunjukkan bahwa variabel dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, komunikasi pemakai, struktur organisasi dan kepuasan pemakai tidak berdistribusi normal, karena tingkat signifikan yang dihasilkan dari metode *Kolmogorov-Smirnov* dan *Shapiro-Wilk* kurang dari 0,05 (sig < 5%).

Ketidaknormalan data dapat diatasi, salah satunya adalah menghilangkan nilai outlier dari data (Anonim, 2005 : 54). Hasil uji outlier dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 2. Hasil Uji Outlier**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Zscore(X1)	29	-4.34851	.74146	.0000000	1.0000000
Zscore(X2)	29	-1.27921	1.25235	.0000000	1.0000000
Zscore(X3)	29	-2.85273	.46473	.0000000	1.0000000
Zscore(X4)	29	-3.47872	.36430	.0000000	1.0000000
Zscore(Y)	29	-4.55490	.72878	.0000000	1.0000000
Valid N (listwise)	29				

Sumber : Data diolah

Nilai z-score diatas +2,50 atau dibawah -2,50 dikategorikan sebagai data outlier. Berdasarkan tabel 4.19 di atas menunjukkan data outlier terjadi pada variabel dukungan manajemen puncak, komunikasi pemakai, struktur organisasi dan kepuasan pemakai. Adapun data yang dikategorikan sebagai outlier adalah :

1. Responden ke-8 dengan nilai z-score sebesar -2,85273 pada variabel komunikasi pemakai dan nilai z-score sebesar -3,47872 pada variabel struktur organisasi
2. Responden ke-22 dengan nilai z-score sebesar -2,85273 pada variabel komunikasi pemakai.
3. Responden ke-28 dengan nilai z-score sebesar -4,34851 pada variabel dukungan manajemen puncak, nilai z-score sebesar -2,85273 pada variabel komunikasi pemakai, nilai z-score sebesar -3,47872 pada variabel struktur organisasi dan nilai z-score sebesar -4,55490 pada variabel kepuasan pemakai.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa jumlah responden yang dikategorikan sebagai data outlier sebanyak tiga responden, sehingga banyaknya responden yang digunakan untuk uji selanjutnya sebanyak  $29 - 3 = 26$  observasi. Berikut ini hasil uji normalitas setelah diuji outlier :

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas (2)**

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
X1	.297	26	.000	.725	26	.000
X2	.319	26	.000	.701	26	.000
X3	.303	26	.000	.623	26	.000
X4	.499	26	.000	.445	26	.000
Y	.306	26	.000	.729	26	.000

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber : Data diolah

Setelah dilakukan uji outlier, ternyata variabel dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, komunikasi pemakai, struktur organisasi dan kepuasan pemakai masih tidak berdistribusi normal, karena tingkat signifikan yang dihasilkan dari metode *Kolmogorov-Smirnov* dan *Shapiro-Wilk* kurang dari 0,05 ( $\text{sig} < 5\%$ ). Regresi linier berganda tetap dilanjutkan, karena analisis yang dihasilkan adalah *Robust* (analisis yang tidak terpengaruh oleh data outlier).

## Analisis Regresi Linier Berganda

### Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan dengan tujuan untuk mendukung keakuratan hasil model regresi. Uji asumsi klasik tersebut adalah multikolinieritas dan heteroskedastisitas. Hasil dari asumsi klasik tersebut adalah sebagai berikut :

#### 1. Multikolinearitas

Tolerance mengukur variabilitas variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance yang rendah sama dengan nilai VIF tinggi (karena  $VIF = 1/\text{tolerance}$ ) dan menunjukkan adanya kolinieritas yang tinggi. Nilai batas yang umum dipakai adalah nilai tolerance 0,10 atau sama dengan nilai VIF diatas 10. Adapun besaran VIF dari masing-masing variabel bebas adalah sebagai berikut :

**Tabel 4. Nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)**

No.	Variabel Bebas	VIF
1.	Dukungan manajemen puncak ( $X_1$ )	5,600
2.	Partisipasi pemakai ( $X_2$ )	4,733
3.	Komunikasi pemakai ( $X_3$ )	1,909
4.	Struktur organisasi ( $X_4$ )	1,059

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.21 di atas menunjukkan bahwa nilai VIF dari variabel dukungan manajemen puncak ( $X_1$ ), partisipasi pemakai ( $X_2$ ), komunikasi pemakai ( $X_3$ ) dan struktur organisasi ( $X_4$ ) terjadi multikolinieritas yang rendah, ditunjukkan dengan nilai VIF kurang dari 10 ( $VIF < 10$ ).

#### 2. Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas dapat diidentifikasi dengan cara menghitung koefisien korelasi *Rank Spearman* antara nilai residual dengan seluruh variabel bebas. Hasil dari uji *Rank Spearman* adalah sebagai berikut :

**Tabel 5. Hasil Korelasi *Rank Spearman***

Variabel Bebas	Koefisien korelasi <i>Rank Spearman</i>	Tingkat signifikansi
$X_1$	0,116	0,573
$X_2$	0,260	0,199
$X_3$	0,252	0,212
$X_4$	0,011	0,956

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel 4.22 di atas, dapat dijelaskan bahwa tingkat signifikan yang dihasilkan dari koefisien korelasi *Rank Spearman* pada variabel dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, komunikasi pemakai dan struktur organisasi lebih besar dari 5% ( $\text{sig} > 5\%$ ) maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linier berganda yang dihasilkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

### Uji Kecocokan Model

Uji F dapat digunakan untuk mengetahui apakah model yang digunakan adalah cocok atau sesuai untuk mengetahui pengaruh dukungan manajemen puncak, partisipasi



pemakai, komunikasi pemakai dan struktur organisasi terhadap kepuasan pemakai. Berikut ini hasil dari uji F :

**Tabel 6 Hasil Uji F**

Model	Koefisien Regresi	F <sub>hitung</sub>	Sig-F	R <sup>2</sup>
Konstanta	-2,455	23,088	0,000	0,815
Dukungan manajemen puncak (X <sub>1</sub> )	0,834			
Partisipasi pemakai (X <sub>2</sub> )	-0,0478			
Komunikasi pemakai (X <sub>3</sub> )	0,05375			
Struktur organisasi (X <sub>4</sub> )	0,502			

Sumber : Data diolah

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh F<sub>hitung</sub> sebesar 23,088 dengan tingkat signifikan kurang dari 5% (sig < 5%) yaitu sebesar 0,000 maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima yang artinya model regresi linier berganda yang digunakan adalah signifikan atau cocok untuk mengetahui pengaruh dukungan manajemen puncak (X<sub>1</sub>), partisipasi pemakai (X<sub>2</sub>), komunikasi pemakai (X<sub>3</sub>) dan struktur organisasi (X<sub>4</sub>) terhadap kepuasan pemakai (Y).

Besarnya pengaruh dukungan manajemen puncak (X<sub>1</sub>), partisipasi pemakai (X<sub>2</sub>), komunikasi pemakai (X<sub>3</sub>) dan struktur organisasi (X<sub>4</sub>) terhadap kepuasan pemakai (Y) adalah sebesar 0,815 atau 81,5% sedangkan sisanya sebesar 18,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

Model regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah signifikan atau cocok, yaitu sebagai berikut :

$$Y = -2,455 + 0,834 X_1 - 0,0478 X_2 + 0,05375 X_3 + 0,502 X_4$$

Penjelasan dari persamaan atau model regresi linier berganda tersebut adalah sebagai berikut :

1. Nilai konstanta (b<sub>0</sub>) menunjukkan besarnya nilai dari kepuasan pemakai apabila variabel dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, komunikasi pemakai dan struktur organisasi adalah konstan atau nol, maka besarnya nilai kepuasan pemakai sebesar -2,455.
2. Koefisien regresi untuk manajemen puncak = 0,834  
Dukungan manajemen puncak mempunyai pola hubungan yang positif dengan kepuasan pemakai artinya jika dukungan manajemen puncak naik sebesar satu satuan, maka kepuasan pemakai akan naik sebesar 0,834 dengan asumsi variabel bebas lainnya adalah konstan.
3. Koefisien regresi untuk partisipasi pemakai = -0,0478  
Partisipasi pemakai mempunyai pola hubungan yang negatif dengan kepuasan pemakai artinya jika partisipasi pemakai naik sebesar satu satuan, maka kepuasan pemakai akan turun sebesar 0,0478 dengan asumsi variabel bebas lainnya adalah konstan.
4. Koefisien regresi untuk komunikasi pemakai = 0,05375  
Komunikasi pemakai mempunyai pola hubungan yang positif dengan kepuasan pemakai artinya jika komunikasi pemakai naik sebesar satu satuan, maka kepuasan pemakai akan naik sebesar 0,05375 dengan asumsi variabel bebas lainnya adalah konstan.
5. Koefisien regresi untuk struktur organisasi = 0,502  
Struktur organisasi mempunyai pola hubungan yang positif dengan kepuasan pemakai artinya jika struktur organisasi naik sebesar satu satuan, maka kepuasan pemakai akan naik sebesar 0,502 dengan asumsi variabel bebas lainnya adalah konstan.

### Uji Hipotesis

Uji t dapat digunakan untuk mengetahui signifikan tidaknya pengaruh secara parsial dukungan, manajemen puncak, partisipasi pemakai, komunikasi pemakai dan struktur organisasi terhadap kepuasan pemakai, Berikut ini hasil dari uji t :

**Tabel 7. Hasil Uji t**

Model	$t_{hitung}$	Sig
Dukungan manajemen puncak	4,876	0,000
Partisipasi pemakai	-1,218	0,237
Komunikasi pemakai	0,231	0,820
Struktur organisasi	2,688	0,014

Sumber : Data diolah

Penjelasan tabel 7 di atas adalah sebagai berikut :

1. Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel dukungan manajemen puncak ( $X_1$ ) sebesar 4,876 dengan tingkat signifikan kurang dari 5% ( $sig < 5\%$ ) yaitu sebesar 0,000 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya bahwa variabel dukungan manajemen puncak ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai (Y).
2. Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel partisipasi pemakai ( $X_2$ ) sebesar -1,218 dengan tingkat signifikan lebih besar dari 5% ( $sig > 5\%$ ) yaitu sebesar 0,237 maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang artinya bahwa variabel partisipasi pemakai ( $X_2$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai (Y).
3. Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel komunikasi pemakai ( $X_3$ ) sebesar 0,231 dengan tingkat signifikan lebih besar dari 5% ( $sig > 5\%$ ) yaitu sebesar 0,820 maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang artinya bahwa variabel komunikasi pemakai ( $X_3$ ) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai (Y).
4. Nilai  $t_{hitung}$  pada variabel struktur organisasi ( $X_4$ ) sebesar 2,688 dengan tingkat signifikan kurang dari 5% ( $sig < 5\%$ ) yaitu sebesar 0,014 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang artinya bahwa variabel struktur organisasi ( $X_4$ ) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai (Y).

Berdasarkan hasil uji t di atas dapat disimpulkan bahwa **hipotesis penelitian** "Diduga bahwa dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, komunikasi pemakai, dan struktur organisasi mempengaruhi kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi di PT. Philips Indonesia Surabaya" **tidak teruji kebenarannya**, karena variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pemakai adalah dukungan manajemen puncak dan struktur organisasi, sedangkan partisipasi dan komunikasi pemakai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai.

### Pembahasan Hasil Penelitian

#### Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pemakai

Penelitian ini membuktikan bahwa dukungan manajemen puncak berpengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi di PT. Philips Indonesia Surabaya, hal ini ditunjukkan dari koefisien regresi variabel ini adalah positif dan tingkat signifikan dari  $t_{hitung}$  kurang dari 5%. Hasil penelitian ini mendukung dengan penelitian **Ratih Dwi Lestari (2006)** yang menyatakan bahwa variabel dukungan manajemen puncak, partisipasi dan komunikasi pemakai mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan pemakai dalam pengembangan Sistem Informasi Akuntansi. Begitu juga dengan penelitian **Dian Indri Purnamasari (2004)** yang menyatakan bahwa dukungan manajemen puncak

berpengaruh terhadap efektifitas pengembangan sistem informasi yang diproyeksikan oleh kepuasan pemakai.

Berdasarkan jawaban responden menyimpulkan 88,46% responden menyatakan bahwa pimpinan tertinggi ikut terlibat atau berperan serta terhadap pengembangan sistem informasi yang meliputi : monitoring, perhatian pimpinan, review program dan rencana serta mengevaluasi usulan proyek pengembangan sistem, hal inilah yang menyebabkan responden puas terhadap pengembangan sistem informasi akuntansi di PT. Philips Indonesia Surabaya.

Dukungan manajemen puncak berpengaruh terhadap pengembangan sistem informasi akuntansi yang diprosikan oleh kepuasan pemakai, disebabkan karena pemakai merasa yakin bahwa pengembangan sistem tidak akan tercapai tanpa dukungan manajemen puncak yang nantinya dapat menghambat tercapainya kepuasan pemakai (Dian Indri Purnamasari, 2004).

#### **Pengaruh Partisipasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai**

Penelitian ini membuktikan bahwa partisipasi pemakai tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi di PT. Philips Indonesia Surabaya, hal ini ditunjukkan dari tingkat signifikan dari  $t_{hitung}$  lebih besar dari 5%. Hasil penelitian ini mendukung dengan penelitian **Dian Indri Purnamasari (2004)** yang menyatakan bahwa partisipasi pemakai tidak berpengaruh terhadap efektifitas pengembangan sistem informasi yang diproyeksikan oleh kepuasan pemakai. Sedangkan penelitian **Ratih Dwi Lestari (2006)** menyatakan bahwa partisipasi pemakai mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan pemakai dalam pengembangan Sistem Informasi Akuntansi.

Partisipasi pemakai tidak berpengaruh kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi dapat dikarenakan responden memiliki pandangan bahwa kepuasannya sebagai pemakai dalam pengembangan sistem informasi tidak ditentukan oleh partisipasinya sebagai pemakai sistem itu sendiri (Dian Indri Purnamasari, 2004). Hal ini ditunjukkan dengan jawaban responden variabel partisipasi pemakai no. 2 dan 3 yang menyatakan bahwa responden memiliki tingkat partisipasi yang rendah dalam proses perancangan file, pengkodean program dan penyiapan prosedur, proses pembuatan pengendalian dan keamanan sistem informasi akuntansi yang dikembangkan.

#### **Pengaruh Komunikasi Pemakai Terhadap Kepuasan Pemakai**

Penelitian ini membuktikan bahwa komunikasi pemakai tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi di PT. Philips Indonesia Surabaya, hal ini ditunjukkan dari tingkat signifikan dari  $t_{hitung}$  lebih besar dari 5%. Hasil penelitian ini mendukung dengan penelitian **Dian Indri Purnamasari (2004)** yang menyatakan bahwa komunikasi pemakai tidak berpengaruh terhadap efektifitas pengembangan sistem informasi yang diproyeksikan oleh kepuasan pemakai. Sedangkan penelitian **Ratih Dwi Lestari (2006)** menyatakan bahwa komunikasi pemakai mempunyai pengaruh yang positif terhadap variabel kepuasan pemakai dalam pengembangan Sistem Informasi Akuntansi.

Komunikasi pemakai tidak berpengaruh kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi dapat dikarenakan responden memiliki pandangan bahwa kepuasannya sebagai pemakai dalam pengembangan sistem informasi tidak ditentukan oleh komunikasi itu sendiri (Dian Indri Purnamasari, 2004). Hal ini ditunjukkan dengan sebagian responden memiliki tingkat komunikasi yang rendah, baik

dengan teman sekerja maupun dengan pimpinan selama pengembangan Sistem Informasi Akuntansi.

### **Pengaruh Struktur Organisasi Terhadap Kepuasan Pemakai**

Penelitian ini membuktikan bahwa struktur organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi di PT. Philips Indonesia Surabaya, hal ini ditunjukkan dari tingkat signifikan dari  $t_{hitung}$  kurang dari 5%. Hasil penelitian ini tidak mendukung dengan penelitian **Dian Indri Purnamasari (2004)** yang menyatakan bahwa struktur organisasi tidak berpengaruh terhadap efektifitas pengembangan sistem informasi yang diproyeksikan oleh kepuasan pemakai.

Struktur organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, ditunjukkan dengan jawaban responden yang menyatakan bahwa pimpinan telah memberikan tugas dengan penjelasan yang sangat jelas dan rinci, dan terdapat buku informasi yang menjelaskan tugas-tugas dan hak-hak karyawan.

### **Implikasi Penelitian**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi dan komunikasi pemakai tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai, sedangkan dukungan manajemen puncak dan struktur organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai, telah memberikan implikasi bagi PT. Philips Lighting Indonesia Surabaya untuk meningkatkan partisipasi dan komunikasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi. Alasan yang kuat mengapa pengguna harus dilibatkan didalam pengembangan sistem informasi akuntansi karena melalui partisipasi dan komunikasi tersebut pengguna akan merasakan kejelasan tugas yang akan mereka hadapi setelah sistem diaplikasikan. Pengguna juga akan lebih menerima perubahan sistem perusahaan sehingga tidak terjadi penolakan terhadap sistem yang dikembangkan tersebut. Alasan yang lainnya mengapa pengguna perlu berpartisipasi dan berkomunikasi dengan efektif adalah karena akan terciptanya suatu kepuasan pengguna terhadap sistem yang disediakan tersebut (Lindrianasari, 2001).

Dengan memiliki karyawan yang bekerja didalam lingkungan sistem informasi yang memiliki partisipasi yang tinggi, pengguna akan menerima sistem yang dikembangkan, memperoleh kejelasan tugas yang akan mereka hadapi setelah sistem dikembangkan dan meningkatkan kepuasan pengguna dalam bekerja dengan sistem yang baru tersebut. Dengan demikian diharapkan akan terciptanya suatu keberhasilan dalam pengembangan sistem informasi akuntansi yang akan memberikan manfaat yang optimal bagi perusahaan (Lindrianasari, 2001).

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa dukungan manajemen puncak, partisipasi pemakai, komunikasi pemakai dan struktur organisasi berpengaruh terhadap kepuasan pemakai, sehingga hipotesis penelitian teruji kebenarannya, dan variabel bebas yang memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi di PT. Philips Indonesia Surabaya adalah dukungan manajemen puncak

## Saran

Bagi perusahaan, hendaknya meningkatkan partisipasi dan komunikasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi akuntansi, karena melalui partisipasi dan komunikasi tersebut pengguna akan merasakan kejelasan tugas yang akan mereka hadapi setelah sistem diaplikasikan. Pengguna juga akan lebih menerima perubahan sistem perusahaan sehingga tidak terjadi penolakan terhadap sistem yang dikembangkan tersebut

## DAFTAR PUSTAKA

- Custing, Barry, E, 1983, *Sistem Informasi Akuntansi dan Organisasi Perusahaan*, Edisi Ketiga, Terjemahan Kosasih, Ruchyat, Erlangga, Jakarta.
- Davis, Keith, and Newstrom W, John, 1989, *Perilaku Dalam Organisasi*, Jilid Satu, Terjemahan Dharma, Agus, Erlangga, Jakarta.
- Ghozali, Imam, 2002. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*, Edisi 2, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati, Damodar, 1978, *Ekonometrika Dasar*, Terjemahan Zain Suwarno, Dra, AK.,
- Halim., Abdul, Drs, 1995, *Bunga Rampai Sistem Informasi Akuntansi BPFE*, Yogyakarta.
- Handoko, T. Tani, 1997, *Manajemen*, Edisi Kedua, BPFE, Yogyakarta.
- Husein, Umar, 1997. *Riset Akuntansi*, Cetakan 1, PT. Gramedia Utama Pustaka Utama, Jakarta.
- Julistriarsa, Djati, Drs, dan Suprihanto, John, Drs, 1992, *Manajemen Umum Sebuah Pengantar*, BPFE, Yogyakarta.
- Komaruddin, Prof, Drs, 1993, *Manajemen Kantor*, Trigenda Karya, Bandung.
- Manulang, M, 1996, *Dasar-dasar Manajemen*, Ghalia, Indonesia.
- Mangkunegara, Prabu, Anwar, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mc, Jr and Schell, Georgve, 2001, *Management Information Systems*, 8<sup>th</sup> Edition, Prentice – Hall International, Inc.
- Nazir, Moh, 1988. *Metodologi Penelitian*, Penerbit Ghalia, Indonesia.
- Santoso, Singgih, 2002. *Statistik Non Parametrik*, Penerbit PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Scott, George, M, 1997, *Prinsip-prinsip Sistem Informasi Manajemen*, Terjemahan Budiman, Nashir, Achmad, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sudjana, 1996, *Metoda Statistika*, Tarsito, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 1992, *Teknik Analisis Regresi Dan Korelasi Bagi Para Peneliti*, Tarsito, Bandung.
- Sugiyono, 2001, *Metodologi Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta Bandung.
- Thoha, Miftah, 1983, *Perilaku Organisasi*, CV. Rajawali, Jakarta.
- Wilkinson, W, Joseph, 1993, *Sistem Akuntansi dan Informasi*, Edisi Ketiga, Jilid Satu, Terjemahan Maulana, Agus, Bina Rupa Aksara, Jakarta.